

BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE
SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION
(STHR)

Sciences et Technologies Culinaires et des Services –
Enseignement Scientifique Alimentation-Environnement

Épreuve écrite et pratique de
Sciences et Technologies des Services (STS)

Durée : 3 heures

Coefficient : 8

Sujet n°3
23/03/2023
MATIN

Documents et matériels utilisés :

- L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé,
- L'usage de calculatrice sans mémoire « type collègue » est autorisé,
- Matériels de service en usage dans l'établissement (mallette à couteaux...).

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Attention :

- Le sujet devra être intégralement remis aux examinateurs à l'issue des 3 heures,
- Le numéro du sujet devra être reporté sur la copie de sciences.

SESSION 2023	EXAMEN : Baccalauréat technologique STHR Épreuve écrite et pratique de STS	Durée Coefficient	3 heures 8
23-HRSTSME1	Sujet national n°3 du 23/03/2023	Matin	1 sur 7

SUJET N°3 – 23/03/2023 – MATIN

L'épreuve de sciences et technologies des services donne lieu :

- dans un premier temps, à une production écrite d'une heure à l'issue de laquelle le candidat remet sa copie ; cette partie porte sur le programme d'enseignement scientifique alimentation – environnement (ESAE) ;
- dans un deuxième temps, à une réalisation pratique d'une durée de deux heures ; cette partie porte sur le programme d'enseignement de sciences et technologies des services (STS).

Le sujet sera rendu à l'issue de l'épreuve.

La recherche de la satisfaction du client



Le Boutique Hôtel le « Saint Sernin » 4* disposant de 30 chambres et 6 suites de luxe est implanté place du Capitole au cœur du centre-ville de Toulouse.

Depuis plusieurs semaines, les clients se plaignent sur les sites d'avis en ligne d'une baisse de la qualité des prestations de services de l'établissement, tant au niveau du restaurant que de la partie hébergement.

Après analyse des insatisfactions des clients, la direction souhaite se concentrer sur trois axes : la mise en place d'un service de la couverture pour les clients des suites, la création d'un chariot de fromages et enfin la gestion des aléas de service.

Documents disponibles :

Document 1 – Anatomie du nez

Document 2 – Schéma de l'organe gustatif

Document 3 – L'intolérance au lactose

Document 4 – Fiche de procédure du service de la couverture (extrait)

Document 5 – Extrait du cahier de consignes

SESSION 2023	EXAMEN : Baccalauréat technologique STHR	Durée	3 heures
	Épreuve écrite et pratique de STS	Coefficient	8
23-HRSTSME1	Sujet national n°3 du 23/03/2023	Matin	2 sur 7

PARTIE ÉCRITE – DURÉE : 1 HEURE

Vous disposez d'une heure pour prendre connaissance du sujet et réaliser le travail demandé. En fin d'heure, votre copie sera ramassée et vous ne pourrez plus y avoir accès.

Vous reporterez le numéro du sujet en haut à droite de la copie.

Les nouvelles procédures de travail proposées par l'équipe de direction concernent le service du fromage et du vin. La dégustation de ces produits mobilise tout particulièrement les organes des sens.

1. Présenter pour deux sens sollicités lors de la dégustation du vin :
 - l'organe sensoriel correspondant ;
 - le stimulus responsable de la sensation ;
 - son récepteur ;
 - ainsi que deux propriétés organoleptiques perçues.

Dans le but d'améliorer leur conservation, des sulfites sont ajoutés à certains vins qui contiennent de l'éthanol.

2. Justifier le type de toxicité de ces deux molécules présentes dans le vin.

L'équipe de direction se documente sur les différents fromages, pour les proposer aux clients en chariot. Devant le nombre de questions de personnes intolérantes au lactose, elle repère les fromages adaptés grâce à un tableau des caractéristiques de quelques fromages.

3. Schématiser le devenir du lactose ingéré, pour une personne tolérante et une personne intolérante au lactose.
4. Argumenter un choix de fromages adaptés aux intolérants au lactose.
5. Expliquer le phénomène biologique conduisant à la faible teneur en lactose des fromages proposés.

SESSION 2023	EXAMEN : Baccalauréat technologique STHR	Durée	3 heures
	Épreuve écrite et pratique de STS	Coefficient	8
23-HRSTSME1	Sujet national n°3 du 23/03/2023	Matin	3 sur 7

PARTIE PRATIQUE – DURÉE : 2 HEURES

Vous disposez de trente minutes pour prendre connaissance du travail à réaliser dans les trois ateliers prévus par le sujet avec les matériels et éventuellement les produits mis à votre disposition.

Atelier 1 – Service de la couverture	Durée : 30 minutes
---	--------------------

Dans le but d'offrir une prestation de qualité à sa clientèle, la direction envisage de mettre en place le service de la couverture dans les suites de luxe.

- 1.1 Identifier les enjeux de la mise en place du service de la couverture.
- 1.2 Réaliser le service de la couverture. Analyser votre prestation.
- 1.3 Proposer d'autres services aux étages permettant de personnaliser l'accueil et le séjour du client.

Atelier 2 – Mise en place d'un chariot de fromages	Durée : 30 minutes
---	--------------------

Le directeur du restaurant souhaite diversifier l'offre de fromages pour augmenter la satisfaction de la clientèle. Il propose d'ajouter un chariot de fromages en plus de « l'assiette de 2 fromages affinés » présente à la carte.

- 2.1 Expliquer en quoi cette nouvelle offre peut augmenter la satisfaction clientèle.
- 2.2 Concevoir un chariot de fromages. Justifier vos choix.
- 2.3 Commercialiser le chariot de fromages et servir un client. Conseiller un vin pouvant s'accorder avec le choix du client.

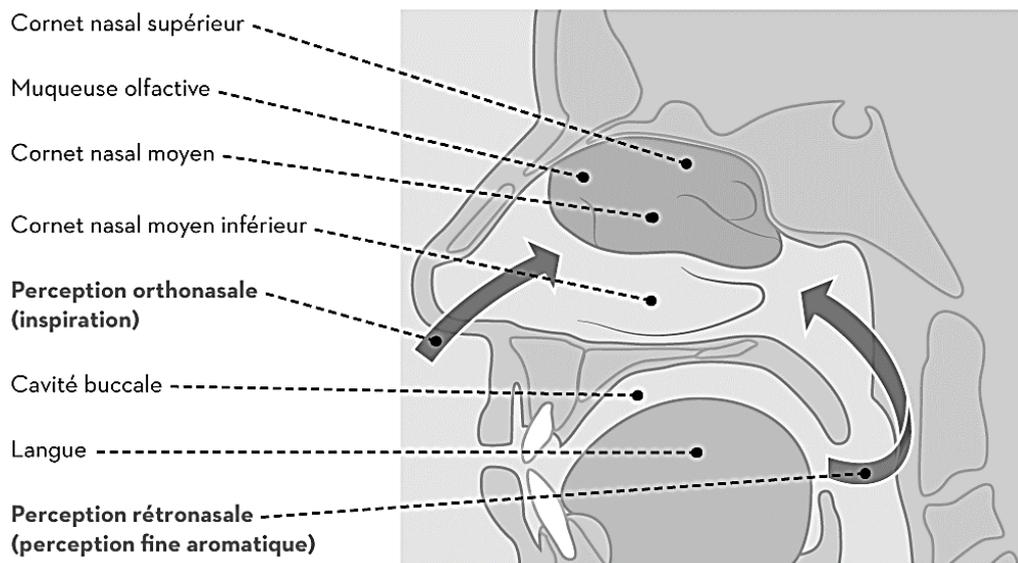
Atelier 3 – Gestion d'un aléa de service	Durée : 30 minutes
---	--------------------

L'équipe de direction a constaté un manque de maîtrise du personnel dans la gestion des aléas de service.

- 3.1 Citer les conséquences possibles des aléas de service non maîtrisés.
- 3.2 Procéder à la prise en charge de madame ou monsieur Dumas. Justifier vos choix.
- 3.3 Proposer des solutions afin d'éviter que les aléas de service ne se reproduisent.

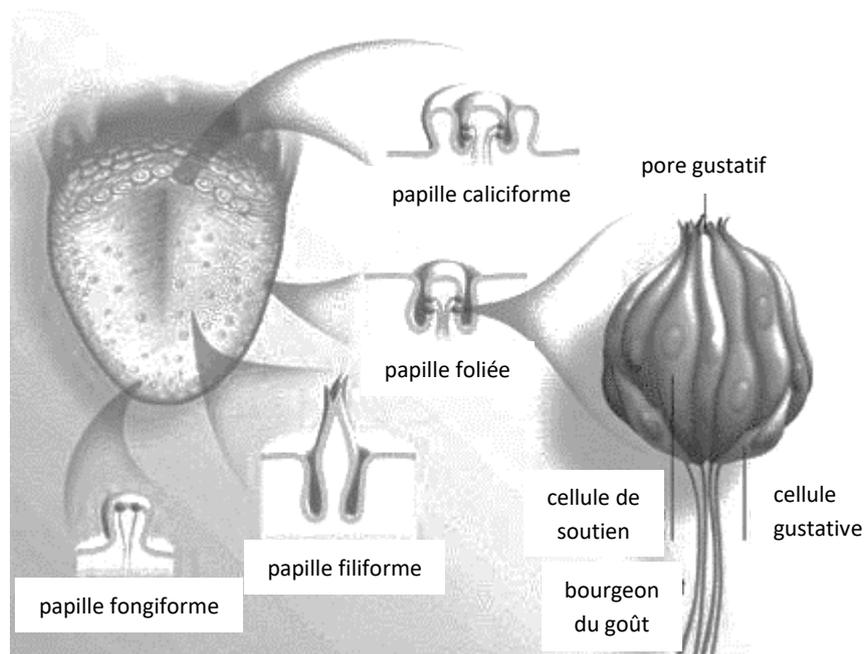
SESSION 2023	EXAMEN : Baccalauréat technologique STHR	Durée	3 heures
	Épreuve écrite et pratique de STS	Coefficient	8
23-HRSTSME1	Sujet national n°3 du 23/03/2023	Matin	4 sur 7

Document 1 – Anatomie du nez



Source : **ALIMENTARIUM. Les sens : l'odorat**
 [En ligne] disponible sur www.alimentarium.org, consulté le 12/10/2022

Document 2 – Schéma de l'organe gustatif

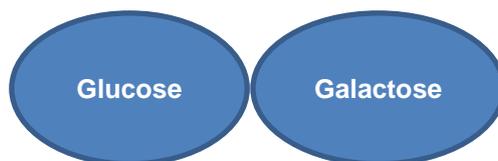


Source : **COMMENT TROMPER NOS SENS. Fonctionnement du goût**
 [En ligne] disponible sur www.commenttrompernossens.wordpress.com, consulté le 12/10/2022

SESSION 2023	EXAMEN : Baccalauréat technologique STHR	Durée	3 heures
	Épreuve écrite et pratique de STS	Coefficient	8
23-HRSTSME1	Sujet national n°3 du 23/03/2023	Matin	5 sur 7

Document 3 – L'intolérance au lactose

Le lactose (schéma ci-dessous) est le principal sucre du lait. On ne le trouve d'ailleurs que dans le lait et ses produits dérivés.



Le lactose nécessite une enzyme, la lactase, pour être digéré. La lactase, normalement produite par l'intestin, décompose le lactose provenant de l'alimentation en deux autres sucres (glucose et galactose), qui peuvent être facilement absorbés par l'intestin.

Si la lactase est produite en quantité insuffisante, le lactose n'est pas complètement digéré et parvient dans le colon (gros intestin) où il est fermenté par des bactéries. Ce processus provoque la production de gaz dans le gros intestin et crée un appel d'eau dans l'intestin grêle. Il en découle une accélération du transit intestinal avec diarrhées, gaz et douleurs. [...]

Quelques réflexes peuvent faciliter l'adaptation du régime en cas d'intolérance au lactose. Apprenez à connaître les teneurs en lactose : plus le produit est transformé, moins il en contient. Dans les fromages, une partie du lactose est éliminée avec le petit lait. Le reste est ensuite dégradé par les bactéries.

Source : **ASSURANCE MALADIE. L'intolérance au lactose**
[En ligne] disponible sur www.ameli.fr, consulté le 12/10/2022

Tableau des caractéristiques de quelques fromages

Fromages	Teneur en lactose g / 100 g	Durée d'affinage
Comté (vieux)	0,05	24 mois
Bûche de chèvre affinée	0,1	2 mois
Roquefort	0,1	3 mois
Brousse	2,2	< 2 jours
Pélardon (affiné)	0,2	1 mois
Faisselle	3,7	< 24h
Chèvre frais	1,1	< 2 semaines

Source : adapté de **ANSES. Ciqual - Table de composition des aliments**
[En ligne] disponible sur www.ciqual.anses.fr, consulté le 12/10/2022

SESSION 2023	EXAMEN : Baccalauréat technologique STHR	Durée	3 heures
	Épreuve écrite et pratique de STS	Coefficient	8
23-HRSTSME1	Sujet national n°3 du 23/03/2023	Matin	6 sur 7

Document 4 – Fiche de procédure du service de la couverture (extrait)

Le service de la couverture dans une chambre		
Procédure créée par : Gouvernant(e)	À destination de : Équipes des étages	Date : XX.XX.20XX
Objectif : être capable de réaliser le service de la couverture d'une chambre		
Étapes de la procédure		
<ol style="list-style-type: none">1. Récupérer la liste des chambres à préparer en couverture auprès de la réception et consulter le fichier client pour connaître ses préférences2. Préparer le chariot des étages : serveur de produits d'entretien, linges, et produits d'accueil3. Frapper et s'annoncer4. Procéder aux retouches de nettoyage de la salle de bain et des toilettes5. Changer le linge si nécessaire6. Ouvrir le lit (en fonction du nombre de personnes attendues)7. Positionner les fiches de petit déjeuner8. Mettre en place le chocolat emballé sur la table de chevet9. Créer une ambiance : allumer les lumières de chevet, éteindre les autres lumières, tirer les rideaux ou autres moyens d'occultation, mettre de la musique douce...10. Vérifier l'ensemble avant de partir11. Refermer la porte		

Source : auteur du sujet

Document 5 – Extrait du cahier de consignes

Date – nom- fonction	Objet	Réponse formulée
La veille du jour 2h15 Claude veilleur de nuit	Appel téléphonique de madame ou monsieur Dumas qui se plaignent des pleurs du bébé de la chambre d'à côté qui les dérangent depuis 2 nuits. Clients présents depuis 2 nuits pour un séjour de 4 nuits.	Se présenter à la réception demain pour exposer le problème.

Source : auteur du sujet

SESSION 2023	EXAMEN : Baccalauréat technologique STHR	Durée	3 heures
	Épreuve écrite et pratique de STS	Coefficient	8
23-HRSTSME1	Sujet national n°3 du 23/03/2023	Matin	7 sur 7